

学校编码: 10384

分类号\_\_\_\_\_密级\_\_\_\_\_

学号: 17520121151126

UDC \_\_\_\_\_

廈門大學

硕 士 学 位 论 文

# 金融脱媒背景下我国商业银行零售业务 创新及财务绩效分析

Retail Banking Innovation and Financial Performance

Analysis of Commercial Banks in China under the

Background of Financial Disintermediation

祝颖慧

指导教师姓名: 肖虹 教授

专 业 名 称: 会 计 学

论文提交日期: 2015 年 4 月

论文答辩时间: 2015 年 月

学位授予日期: 2015 年 月

答辩委员会主席:

评阅人:

2015 年 月

## 厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下,独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果,均在文中以适当方式明确标明,并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范(试行)》。

另外,该学位论文为( )课题(组)的研究成果,获得( )课题(组)经费或实验室的资助,在( )实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称,未有此项声明内容的,可以不作特别声明。)

声明人(签名): 祝颖慧

2015年5月20日

## 厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

（        ） 1. 经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，  
于    年    月    日解密，解密后适用上述授权。

（        ） 2. 不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：祝颖慧

2015 年 5 月 20 日

## 摘要

随着金融脱媒的不断深化，我国商业银行收入主要的来源存贷利差逐年下降，来自传统存贷业务的收入不断减少，这就意味着批发业务为商业银行创造价值的的能力不断下降。由于西方国家金融脱媒出现的比我国要早，因此许多西方国家的商业银行已经逐渐向零售银行业务回归，零售银行业务的开展为商业银行提供了新的利润来源，有效的分散了商业银行的风险。西方发达国家的成功经验表明，零售业务的创新和发展，能够为商业银行带来价值增值。在金融脱媒的冲击下，我国商业银行为了提高零售业务的竞争能力，也纷纷大力开展零售业务创新活动。

本文根据商业银行经营管理的“盈利性、安全性、流动性”三大原则，利用盈利性、安全性、成长性、流动性四个方面的财务指标对我国 16 家上市商业银行零售业务的财务绩效进行了分析评价。研究发现，其一，商业银行零售贷款业务比对公贷款业务表现出了更高的盈利能力；其二，商业银行零售业务的发展有利于降低银行的存贷比，从而为银行减少成本增加利润；其三，商业银行零售中间业务在中间业务收入中占据很大份额，为中间业务收入做出了很大贡献；其四，商业银行零售中间业务收入来源单一，零售中间业务创新趋于同质化。在对 16 家商业银行零售业务绩效分析的基础上，选取零售业务财务绩效表现较好的平安银行进行了典型案例分析，挖掘其零售业务财务绩效表现较好的原因。最后结合对平安银行零售业务创新具体实践的讨论，基于商业银行管理者的视角，对金融脱媒背景下零售业务的创新和发展提出了建议。

关键词：商业银行；零售业务；财务绩效

## **ABSTRACT**

With the deepening of financial disintermediation, revenue from the traditional deposit and lending business continues to decline for commercial bank in China. This means the ability to create value for the wholesale business of commercial banks begin to decline. As financial disintermediation in western countries is earlier than in China, many western commercial Banks have gradually return to retail banking which provide a new source of profits and spread the risk of commercial Banks. The successful experience of developed countries shows that the innovation and development of retail banking can increase the value of commercial Banks. Under the impact of the financial disintermediation, China's commercial banks also begin to focus on retail banking and conduct retail banking innovation.

According to three major operation principles of commercial bank which is profitability, safety and liquidity, this paper use financial indicators in profitability, safety, growth, liquidity four dimensions to evaluate financial performance of retail banking of 16 listed commercial banks in China. Concluded that: (1) retail lending business showed higher profitability than corporate loans business; (2) retail banking can reduce the loan-deposit ratio of banks, thereby reducing costs and increasing profits for banks; (3) retail intermediary business revenue account for a large share of the intermediary business revenue; (4) half of the retail intermediary business revenue comes from the same kind of service, innovation of retail intermediary business tends to homogeneity. Finally, combining with the case study on the Ping An Bank, the paper proposes strategies for the retail banking innovation to the bank managers.

**Keywords:** commercial banks; retail banking; financial performance

目录

<b>第 1 章 绪论</b>	<b>1</b>
1.1 选题背景及研究意义	1
1.1.1 选题背景	1
1.1.2 研究意义	2
1.2 研究方法与论文结构	3
1.2.1 研究方法	3
1.2.2 论文结构	4
1.3 创新点与不足之处	4
<b>第 2 章 相关理论基础及文献综述</b>	<b>6</b>
2.1 零售业务创新相关理论	6
2.1.1 零售业务定义	6
2.1.2 零售业务创新内涵	7
2.1.3 零售业务创新相关理论	8
2.2 财务绩效分析相关理论	10
2.2.1 财务绩效相关理论	10
2.2.2 衡量零售业务财务绩效的指标	10
2.2.3 零售业务财务绩效分析方法	14
2.3 商业银行零售业务创新的相关研究	15
2.3.1 国外研究现状	16
2.3.2 国内研究现状	18
2.3.3 研究述评	19
<b>第 3 章 金融脱媒下商业银行零售业务创新的现状</b>	<b>21</b>
3.1 我国金融脱媒的表现	21
3.1.1 间接融资比重下降	21
3.1.2 居民储蓄存款被分流	22
3.1.3 贷款长期化存款短期化	23
3.1.4 非银行金融机构的发展	24
3.2 金融脱媒对我国商业银行财务绩效影响的分析	24
3.2.1 金融脱媒对我国商业银行业务运营的影响	24
3.2.2 金融脱媒对我国商业银行财务绩效的影响	26
3.3 金融脱媒下我国商业银行零售业务创新现状	30
3.3.1 创新小微金融服务	30
3.3.2 信用卡业务发展迅速	35
<b>第 4 章 金融脱媒背景下商业银行零售业务财务绩效分析: 基于上市商业银行整体数据</b>	<b>38</b>
4.1 商业银行零售信贷业务财务绩效分析	38
4.1.1 盈利性分析	38

4.1.2 安全性分析 .....	43
4.1.3 流动性分析 .....	45
4.1.4 成长性分析 .....	47
4.2 商业银行零售中间业务财务绩效分析 .....	51
4.2.1 收入贡献度分析 .....	52
4.2.2 收入成长性分析 .....	53
4.2.3 收入来源分析 .....	54
4.3 商业银行零售业务财务绩效的评价 .....	55
4.3.1 零售信贷业务财务绩效的评价 .....	55
4.3.2 零售中间业务财务绩效的评价 .....	56
<b>第 5 章 典型案例分析：平安银行零售业务创新及财务绩效</b> .....	<b>57</b>
5.1 平安银行基本情况介绍 .....	57
5.2 金融脱媒对平安银行财务绩效的影响 .....	58
5.3 平安银行零售业务财务绩效分析 .....	61
5.3.1 盈利性分析 .....	61
5.3.2 安全性分析 .....	63
5.3.3 流动性分析 .....	63
5.3.4 成长性分析 .....	64
5.4 平安银行零售业务盈利来源分析 .....	65
5.4.1 小微金融服务创新重视综合金融服务 .....	65
5.4.2 交叉销售对零售业务盈利的贡献 .....	66
<b>第 6 章 金融脱媒下商业银行零售业务创新的相关建议</b> ....	<b>72</b>
6.1 传统零售业务领域加大消费金融创新 .....	72
6.2 加大小微金融服务创新力度 .....	73
6.3 以盈利模式转型推动综合化经营 .....	74
6.3.1 综合化经营模式的优势与挑战 .....	74
6.3.2 利用交叉销售推动盈利模式转变 .....	75
6.4 产品创新的关键是提高定价能力 .....	77
<b>结语</b> .....	<b>78</b>
<b>参考文献</b> .....	<b>79</b>
<b>致谢</b> .....	<b>81</b>

## CONTENTS

<b>Chap.1 Introduction .....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 Research background and Significance .....</b>	<b>1</b>
1.1.1 Research background .....	1
1.1.2 Significance.....	2
<b>1.2 Research ideas .....</b>	<b>3</b>
1.2.1 Research Methods .....	3
1.2.2 Research Framework .....	4
<b>1.3 Innovation and Prospect .....</b>	<b>4</b>
<b>Chap.2 Theoretical basis and literature review .....</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Retail banking innovation theory .....</b>	<b>6</b>
2.1.1 The definition of retail banking .....	6
2.1.2 Connotation of retail banking innovation .....	7
2.1.3 theory of retail banking innovation .....	8
<b>2.2 Theory of financial performance analysis .....</b>	<b>10</b>
2.2.1 Financial performance theory .....	10
2.2.2 Financial indicators of the retail banking performance .....	10
2.2.3 Financial performance analysis methods for retail banking .....	14
<b>2.3 Literature Review .....</b>	<b>15</b>
2.3.1 Foreign research status.....	16
2.3.2 Domestic research status.....	17
2.3.3 Research review .....	19
<b>Chap.3 Retail banking innovation under the background of financial disintermediation in China .....</b>	<b>21</b>
<b>3.1 Performance of financial disintermediation in China .....</b>	<b>21</b>
3.1.1 Decline in the proportion of indirect financing.....	21
3.1.2 Household savings deposits are diverted .....	22
3.1.3 Loan term become longer and deposits term become Shorter ....	23
3.1.4 Development of non-bank financial institutions.....	24
<b>3.2 Analysis of the impact of financial disintermediation on the financial performance of commercial banks in China .....</b>	<b>25</b>
3.2.1 Impact of financial disintermediation on commercial banking operations in China .....	25
3.2.2 Impact of financial disintermediation on financial performance of commercial banks in China .....	26
<b>3.3 Retail banking innovation under the background of financial disintermediation in China .....</b>	<b>28</b>
3.3.1 Innovative financial services for small enterprises .....	30
3.3.2 Rapid development of the credit card business.....	35



<b>Chap.4 Financial performance analysis for retail banking of commercial banks in China .....</b>	<b>38</b>
<b>4.1 Financial performance analysis of retail credit business .....</b>	<b>38</b>
4.2.1 Profitability analysis .....	38
4.2.2 Security analysis .....	43
4.2.3 Analysis of liquidity .....	45
4.2.4 Analysis of growth .....	47
<b>4.2 Financial performance analysis of retail intermediary business .....</b>	<b>51</b>
4.2.1. Analysis of the revenue contribution .....	52
4.2.2 Analysis of revenue growth .....	53
4.2.3 Sources of revenue .....	54
<b>4.3 Evaluation of retail banking innovation in China .....</b>	<b>55</b>
4.3.1 Evaluation of retail credit business financial performance .....	55
4.3.2 Evaluation of retail intermediary business financial performance .....	56
<b>Chap.5 Financial performance analysis of retail banking of Ping An Bank .....</b>	<b>57</b>
<b>5.1 Introduction of Ping An Bank .....</b>	<b>58</b>
<b>5.2 Impact of financial disintermediation on financial performance of Ping An Bank .....</b>	<b>61</b>
<b>5.3 Financial performance analysis of retail banking of Ping An Bank .....</b>	<b>51</b>
5.3.1 Profitability analysis .....	63
5.3.2 Security analysis .....	63
5.3.3 Analysis of liquidity .....	64
5.3.4 Analysis of growth .....	65
<b>5.4 Sources of profits of retail banking of Ping An Bank .....</b>	<b>53</b>
5.5.1 Revenue contribution of small enterprises products .....	65
5.5.2 Revenue contribution of cross-selling .....	66
<b>Chap.6 Proposals for retail banking innovation under the background of financial disintermediation in China .....</b>	<b>72</b>
<b>6.1 Increase consumer financial innovation .....</b>	<b>72</b>
<b>6.2 Increase financial innovation for small enterprises .....</b>	<b>73</b>
<b>6.3 Change profit model and develop diversified business .....</b>	<b>74</b>
6.3.1. Advantages and challenges of diversified business .....	74
6.3.2 Develop cross-selling and change profit model .....	75
<b>6.4 Improve pricing power is key to product innovation .....</b>	<b>77</b>
<b>References .....</b>	<b>79</b>
<b>Acknowledgements .....</b>	<b>81</b>

## 第 1 章 绪论

### 1.1 选题背景及研究意义

#### 1.1.1 选题背景

20 世纪 60 年代, 美国出现了这样一种经济现象, 在利率上限管制的情况下, 存款机构能够支付的存款利率水平低于市场利率, 于是大量的存款资金开始由存款机构转而流向了市场上收益更高的证券, 这种现象被称作金融脱媒<sup>[1]</sup>。此后, 金融脱媒也陆续开始出现在其他国家。金融脱媒的内涵也随之拓展, 将绕过金融机构而直接发生于投资者与资金需求者之间的资金筹集活动也包含在内。随着我国金融改革的深入以及金融市场的发展, 尤其是随着 2006 年和 2007 年我国股票市场的价涨量增, 我国也出现了金融脱媒的迹象。

随着我国金融市场的发展, 金融产品种类越来越多样化, 企业融资渠道也逐渐拓宽。企业不再只依赖于银行贷款来获得资金, 而是通过多样化的渠道比如发行债券和股票来筹集资金。直接融资渠道的发展对银行的贷款产生了一定的替代作用。资本市场和货币市场的发展不只使企业的融资渠道更加多样化, 也给居民投资提供了更多的渠道。股票、基金、保险以及理财产品的推陈出新, 吸引了大量储蓄存款, 使得居民储蓄存款被分流。金融脱媒的持续深化对商业银行传统的盈利模式产生了很大挑战, 商业银行资产方和负债方的业务都受到了很大的影响。

金融脱媒的渗透给商业银行带来了巨大压力, 但同时, 也推动了商业银行积极寻求新的利润增长点, 商业银行开始探索新的盈利模式, 积极开拓新型业务。在这个意义上来说, 金融脱媒的出现对商业银行也是难得的机遇, 促进了商业银行的业务转型。一方面, 直接融资市场的迅速发展使得那些业绩优良的大型企业集团在银行的贷款减少, 商业银行开始重点发展小微客户和零售客户; 另一方面, 直接融资市场的发展也为商业银行开展中间业务提供了条件和基础。

金融脱媒的不断深化, 使得我国商业银行收入主要的来源存贷利差逐年下降, 来自传统存贷业务的收入不断减少, 这就意味着批发业务为商业银行创造

价值的的能力不断下降。由于西方国家金融脱媒出现的比我国要早，因此许多西方国家的商业银行已经逐渐向零售业务回归，零售业务的开展为商业银行提供了新的利润来源，弥补了部分对公业务带来的盈利损失，有效的分散了商业银行的风险。比如花旗银行就是以零售业务作为发展重点，2000 年，花旗银行的零售业务收入在总收入中的比重就已经达到了 60%<sup>[2]</sup>。在金融脱媒的冲击下，大型企业集团倾向于转向直接融资市场筹集所需资金，而目前个人尚不能通过资本市场直接融资，因此我国商业银行也瞄准了零售客户群体，逐渐开始向零售业务转型。同时，随着我国经济的不断繁荣，我国居民收入日益增长，居民个人财富不断增加，也为商业银行零售业务的开展提供了机遇。商业银行之间的竞争越来越激烈，各银行为了提高零售业务的竞争能力，纷纷大力开展零售业务创新活动。西方发达国家的成功经验表明，零售业务的创新和发展，能够为商业银行带来价值增值。零售业务的创新包括技术创新、组织创新、制度创新、渠道创新等，但最终落脚点是落在产品和服务的创新上。而商业银行零售产品和服务创新的价值，可以从财务绩效的角度进行评价。因此，本文将以我国 16 家上市商业银行的零售业务为研究对象，通过财务绩效的视角来评价零售业务的价值，进而为商业银行管理者零售业务的创新决策提供相应的建议。

### 1.1.2 研究意义

从上文的背景分析可看出，受金融脱媒的影响，我国商业银行传统的以存贷利差为主要利润来源的盈利模式受到了很大影响，批发业务给商业银行创造价值的能力不断下降。面对金融脱媒给商业银行带来的冲击，商业银行亟需抓住机遇，调整经营理念和策略，寻求新的利润增长点，创新盈利模式。根据西方发达国家的经验，零售业务的开展能为商业银行提供新的利润来源，分散商业银行的风险。在金融脱媒的压力下，我国商业银行也纷纷加入了创新零售业务的行列，大力开展零售业务创新活动。那么在我国，商业银行零售业务能否给银行增加收入，创造价值呢？本文将基于财务绩效的视角，利用一定的财务指标对我国 16 家上市商业银行零售业务的价值进行分析和评价，衡量零售业务的财务绩效，同时结合对平安银行零售业务财务绩效的评价和零售业务创新的具体实践的讨论，为商业银行的管理者发展零售业务的决策提供建建议。

## 1.2 研究方法 with 论文结构

### 1.2.1 研究方法

1. 理论分析和案例研究相结合。文章将理论分析与案例研究相结合，基于财务绩效的视角，采用财务指标对我国 16 家上市商业银行零售业务的财务绩效进行了分析和评价，并结合平安银行零售业务的具体创新实践进行了展开，分析了零售业务创新的价值，同时通过对具体指标的分解，进一步分析了盈利的来源。

2. 定量分析和定性分析相结合。在分析我国商业银行零售业务创新的现状时，更多的采用是定性分析的方法。在阐述金融脱媒的发展现状、对我国商业银行业务运营的影响以及对我国上市商业银行零售业务的财务绩效进行分析时，笔者查阅相关资料并搜集了大量数据来进行详细的定量分析。在对平安银行的案例研究中，也采用了定量分析的方法来研究其零售业务带来的财务效益。通过定量分析与定性分析的结合，直观而生动的阐述了笔者的观点。

3. 动态分析和静态分析相结合。在运用财务指标对商业银行零售业务的财务绩效进行分析时，采用了动态分析和静态分析相结合的方法，既通过结构分析来分析静态的数据，也采用了趋势分析法等动态分析方法。通过动态分析和静态分析的结合，使研究结果更加全面和客观。

4. 实证分析与规范分析相结合。实证研究通常解决的是“是什么”的问题，不包含价值判断；规范研究解决的是“应该是什么”的问题，包含了价值判断。商业银行的创新与价值创造是一门非常具有实践性的科学，前者成功的实践对后来者有很大的影响和启示。在我国，商业银行创新和发展的实践比较有限，更多的是模仿，因而在研究商业银行的创新时，利用实证分析和规范分析相结合的方法非常重要。本文通过实证的方法对我国商业银行零售业务的财务绩效进行了评价，并结合平安银行零售业务创新的实践经验，运用规范分析的方法为我国商业银行零售业务的发展与创新提出了建议。

### 1.2.2 论文结构

第1章为绪论，介绍了本文的研究背景、研究问题的提出以及采用的研究方法。

第2章为相关理论基础和文献综述。在这一章首先介绍了零售业务创新和财务绩效分析的相关理论，包括零售业务创新内涵的界定、财务绩效理论、衡量零售业务财务绩效的指标、零售业务财务绩效分析的方法等。其次对国内外关于零售业务创新及绩效分析的相关文献进行了回顾、梳理和评述。

第3章是金融脱媒下我国商业银行零售业务创新的现状。这部分写我国金融脱媒的表现、金融脱媒对商业银行财务绩效的影响、金融脱媒下商业银行零售业务创新的空间以及金融脱媒下商业银行零售业务创新的现状。

第4章是分析了金融脱媒下商业银行零售业务的财务绩效。本部分选择了我国16家上市商业银行作为研究对象，基于财务绩效的视角，通过构建盈利性、流动性、安全性、成长性四个方面的财务指标，对其金融脱媒下零售业务创新的财务绩效进行了分析和评价。

第5章是案例研究。本部分选择平安银行作为研究对象，首先分析了金融脱媒对平安银行利息收入的影响，然后通过盈利性、流动性、安全性、成长性四个方面的财务指标对其金融脱媒下零售业务的财务绩效进行了分析，并通过指标分解分析了零售业务收入的来源，肯定了交叉销售在创造零售业务收入上的重要作用。最后总结了平安银行零售业务发展和创新的成功经验，并针对零售业务发展的薄弱环节提出了建议。

第6章金融脱媒下商业银行零售业务创新的建议。基于前面章节对金融脱媒下商业银行零售业务财务绩效的分析和评价，从商业银行管理者的视角出发，对我国商业银行零售业务的创新和发展提出了建议。

## 1.3 创新点与不足之处

本文的创新之处有两点，第一，本文基于财务绩效的视角，根据商业银行经营管理的“盈利性、安全性、流动性”三大原则，创新性的采用盈利性、安全性、成长性、流动性四个方面的财务指标对我国16家上市商业银行零售业

务创新的价值进行了分析和评价，衡量了金融脱媒背景下我国商业银行零售业务的财务绩效。研究发现，其一，商业银行零售贷款业务比对公贷款业务表现出了更高的盈利能力；其二，商业银行零售业务的发展有利于降低银行的存贷比，从而为银行减少成本增加利润；其三，商业银行零售中间业务在中间业务收入中占据很大份额，为中间业务收入做出了很大贡献；其四，商业银行零售中间业务收入来源单一，零售中间业务创新趋于同质化。第二，结合对平安银行零售业务财务绩效的分析和零售业务创新的具体实践的讨论，基于商业银行管理者的视角，对金融脱媒背景下零售业务的创新和发展提出了建议。

由于作者的研究能力有限，本文还存在着一些不足，作者总结了几点作为文章未来的研究方向。一是由于数据获取的难度，未能对零售中间业务进行细分，区分每一项业务对收入的贡献度。二是本文选取了我国 16 家上市商业银行作为研究对象，对商业银行零售业务的财务绩效做出了评价，未来的研究可以引入城市商业银行等更完整的银行业数据，会更具有代表性。

## 第2章 相关理论基础及文献综述

### 2.1 零售业务创新相关理论

#### 2.1.1 零售业务定义

商业银行零售业务，在商业银行日常业务中一般被称作“零售银行业务”。银行业务中包括批发业务和零售业务，其中批发业务指的是面向企业、事业单位或社会团体，并且涉及金额比较大的业务，零售业务指的是面向个人、家庭或小规模商户等客户，涉及交易量和金额比较小的业务。商业银行零售业务并不只是单单包括一种业务或一项业务，而是包含了资产业务、负债业务、中间业务以及网上银行业务等在内的综合性的金融服务。例如传统的个人金融服务中包含了储蓄存款、消费者贷款、个人信托、货币兑换、贵重物品保管等业务，创新的金融服务领域的财务顾问、信用卡、理财、共同基金、证券经纪和退休计划等业务也都属于零售业务的范围。在国外，商业银行的零售业务有着更广泛的业务对象，小微企业、中小企业也都属于零售业务范畴。随着零售业务的迅速发展，我国商业银行零售业务必将会与国际接轨，业务范围也会更加接近。所以，除了个人在银行办理的一系列业务，本文研究的零售业务，不仅包括个人在银行办理的一系列业务，而将私人银行业务也包括在划分在内，拓展到“大零售”的范畴。零售业务的具体分类见图 2-1。

由于商业银行零售业务收益稳定且风险分散的特点，所以当宏观经济发生变化时，零售业务的收益比较稳定，随着金融脱媒的发展，各种创新的金融工具不断涌现，拓宽了企业的融资渠道，对银行体系的影响日益显著。许多有实力的大型企业集团往往通过股票或公司债券的方式直接融资，对银行的贷款业务有一定的挤出效应。而目前个人还不能通过资本市场融资，商业银行为了维持原有的盈利水平，可以借助零售业务的创新来弥补对公业务受到的负面影响。商业银行的运营是为了股东价值最大化的实现，为了银行自身的生存和发展，商业银行必须适时地的调整竞争战略和业务方向，调整零售业务功能，提高零

售业务创新能力。

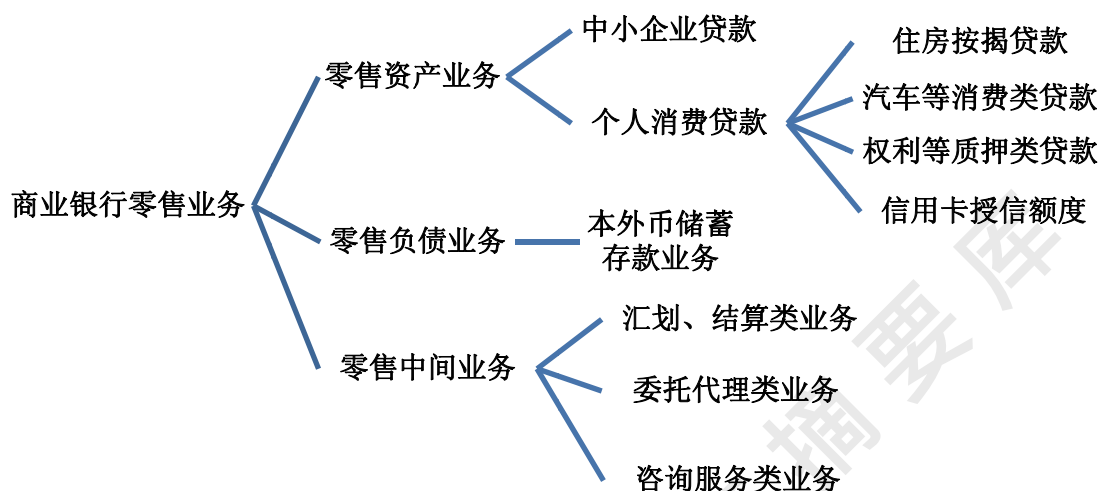


图 2-1 零售业务的分类

### 2.1.2 零售业务创新内涵

2006 年 12 月 11 日，我国银监会颁布并实施了《商业银行金融创新指引》，创新指引中提出，金融创新是商业银行为了适应不断变化的经济社会条件，通过新技术的引入、新市场的开辟、新方法的引入或者新组织的构建，以在各个方面开展新活动，包括战略决策、制度的安排、机构的设置等，还有管理模式、业务流程、人员准备以及金融产品等方面，使商业银行自身的风险管理能力得到提高，最终体现为服务产品的创新和服务方式的更新，以为客户提供更加优质、更加完善的产品与服务<sup>[3]</sup>。

根据指引中对金融创新的定义和解释，可以将商业银行零售业务的创新界定为：商业银行为了适应不断变化的经济社会条件，通过新技术的引入、新市场的开辟、新方法的引入或者新组织的构建，以在各个方面开展新活动，包括战略决策、制度的安排、机构的设置等，还有管理模式、业务流程、人员准备以及金融产品等方面，使商业银行自身的风险管理能力得到提高，最终体现为零售服务产品的创新和服务方式的更新，以为客户提供更加优质、更加完善的零售产品与服务。



Degree papers are in the “[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)”. Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to [etd@xmu.edu.cn](mailto:etd@xmu.edu.cn) for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库